



Wójt Gminy Kolno

Kolno 33, 11-311 Kolno
tel./fax. +48 89 716 32 13

e-mail: ug_kolno@poczta.onet.pl
<http://bip.kolno-gmina.pl/>
www.kolno-gmina.pl

Kolno, dnia 6 czerwca 2018 r.

SG.033.83.2018

T-Mobile Polska S.A.
ul. Marynarska 12
02-674 Warszawa

Jako Wójt Gminy Kolno, powiat olsztyński, województwo warmińsko-mazurskie zwracam się do Państwa z prośbą o pilną interwencję w sprawie dotyczącej Mieszkańców Kolna i całej Gminy.

Jak wynika z informacji Mieszkańców, potwierdzonych również przez pracowników urzędu, od dnia 24 maja br. pojawiły się bardzo poważne utrudnienia, a w zasadzie zupełny brak możliwości komunikacji przez użytkowników sieci T-Mobile. Problem do chwili obecnej nie został rozwiązany pomimo licznych interwencji Mieszkańców. Niestety zgłoszenia Mieszkańców są ignorowane przez odpowiednich pracowników Spółki, otrzymują oni zwrotne informacje sugerujące istnienie problemów po ich stronie, co nie jest możliwym wobec skali i powszechności zjawiska.

W sytuacji, w której duża część naszej społeczności korzysta w Gminie z Państwa sieci komórkowej, uznawanej dotychczas za najsprawniej funkcjonującą na naszym terenie, przedstawiony problem stał się nie tyle problemem indywidualnym każdego abonenta, co raczej problemem całej społeczności naszej Gminy. Okoliczność ta skłania mnie, jako przedstawiciela tej społeczności do podjęcia próby interwencji i stąd przedmiotowe pismo.

Pozwolę sobie przytoczyć jako przykłady fragmenty korespondencji otrzymywanej przez naszych Mieszkańców, które wywołują w nich poczucie bezsilności, ignorowania ich problemu, lekceważenia ze strony pracowników T-Mobile:



Wójt Gminy Kolno

Kolno 33, 11-311 Kolno
tel./fax. +48 89 716 32 13

e-mail: ug_kolno@poczta.onet.pl
<http://bip.kolno-gmina.pl/>
www.kolno-gmina.pl

„T-Mobile PL: Joanna, jak wspomnieliśmy, we wskazanej lokalizacji nie występuje żadna usterka. Problem może leżeć np. w karcie SIM. Celem wyjaśnienia tej sytuacji prosimy o kontakt z naszym Biurem Obsługi Klienta.”

„T-Mobile PL: Joanna, jak wspomnieliśmy, we wskazanej lokalizacji nie stwierdzono awarii. Pamiętaj, że usługi świadczymy w ramach istniejących możliwości. Nasze usługi mają charakter mobilny i nie gwarantujemy stałego, niezmiennego poziomu zasięgu. Szereg czynników niezależnych od nas ma na nie wpływ, np. konstrukcja budynków. Najlepiej zdają egzamin w przestrzeniach otwartych, często bowiem sygnał który dociera do Użytkownika musi pokonać szereg barier co oczywiście nie pozostaje bez znaczenia dla jego jakości. Jeśli problemy z zasięgiem utrzymują się, prosimy najpierw zmienić ustawienia trybu wyboru sieci. W razie jakichkolwiek wątpliwości prosimy napisać p na adres boa@t-mobile - nasi pracownicy pomogą przy ponownej weryfikacji sprawy. Pamiętaj, że w treści maila konieczne są przykłady ostatnich połączeń celem dokonania zgłoszenia do naszego działu technicznego.”

T-MOBILE POLSKA S.A. : *„Witam. Dziękuję za nadesłaną korespondencję. Pani problem należy zgłosić do działu technicznego. Wykonałam dwukrotną próbę skontaktowania się z Panią, aby móc zarejestrować zgłoszenie, niestety, nie udało nam się porozmawiać.”*

No właśnie! Nie udało się Paniom porozmawiać, **ponieważ nie można się dodzwonić!**

Zatem jako Wójt Gminy Kolno w imieniu naszych Mieszkańców zapewniam, że we wskazanej lokalizacji „usterka” występuje.



Wójt Gminy Kolno

Kolno 33, 11-311 Kolno
tel./fax. +48 89 716 32 13

e-mail: ug_kolno@poczta.onet.pl
<http://bip.kolno-gmina.pl/>
www.kolno-gmina.pl

W naszej ocenie nie może to być problem wszystkich kart SIM jednocześnie, łącznie z numerem stacjonarnym i faxem do którego podłączony jest Urząd Stanu Cywilnego w Kolnie.

Ponadto jest to mała Gmina i zapewniam, że od 24 maja 2018r. konstrukcja budynków nie uległa zmianie.

Wyrażam nadzieję, że niniejsze zgłoszenie skłoni Państwa – w interesie Spółki, do podjęcia niezwłocznej i skutecznej reakcji i zapewnienia Mieszkańcom naszej Gminy korzystania z sieci na dotychczasowym poziomie satysfakcji. Jednocześnie pozwalam sobie na zasugerowanie przekazania przez Spółkę abonentom naszej Gminy stosownych informacji i przeprosin za utrudnienia w korzystaniu z sieci i niewłaściwy sposób prowadzenia komunikacji z interweniującymi.

Z wyrazami szacunku

WÓJT
Henryk Duda